

IN 7 STAPPEN EEN EFFECTIEF DEBITEURENBELEID

“Met een efficiënt en consequent toegepast debiteurenbeleid beperkt u wanbetaling tot een minimum.”



IN 7 STAPPEN EEN EFFECTIEF DEBITEURENBELEID

INLEIDING

Als ondernemer levert u goederen en diensten tegen een bepaalde vergoeding. Met de inkomsten betaalt u uw rekeningen, kunt u investeren en bouwen aan een gezonde onderneming. Dit komt onder druk te staan als afnemers niet, of niet op tijd betalen.

In 2013 werd 1 op de 3 rekeningen te laat betaald en mkb'ers moesten gemiddeld 40 dagen wachten op hun geld. De consequenties zijn groot:

- Openstaande facturen tasten uw liquiditeit aan
- U moet geld lenen bij de bank en betaalt onnodig rente
- U kunt minder investeren
- In het uiterste geval gaat u zelfs failliet

Met een efficiënt en consequent toegepast debiteurenbeleid beperkt u wanbetaling tot een minimum.

Daarom krijgt u in deze whitepaper 7 stappen aangereikt om een effectief beleid op te zetten. En betaalt een debiteur nog niet? Dan bespreken we graag - vrijblijvend - onze bewezen succesvolle incasso- en juridische oplossingen met u.

Met vriendelijke groet,

Mr. G.D. te Biesebeek
Te Biesebeek advocaten

T: 038 - 422 30 20

E: info@tebiesebeek.nl

W: www.tebiesebeek.nl

EFFECTIEF DEBITEURENBELEID, STAP 1: BRENG DE HUIDIGE SITUATIE IN KAART

Om een debiteurenbeleid op te zetten of te verbeteren is het allereerst verstandig te kijken naar uw huidige situatie. Vragen die u daarbij kunt stellen zijn:

- Wat is uw gehanteerde betalingstermijn?
- Verschilt de betalingstermijn per doelgroep?
- Hoe gaat u om met niet betalende klanten?
- Hoe maakt u betalingen inzichtelijk?
- Van welke debiteur krijgt u het meeste geld?
- Hoe staat het met de liquiditeit?

Het is belangrijk dat u inzicht heeft in deze indicatoren, zodat u weet waar u staat en wat de eventuele risico's zijn.

WAT IS EEN REDELIJKE BETALINGSTERMIJN VOOR EEN FACTUUR?

Ondernemers mogen de betalingstermijn voor een factuur zelf bepalen. De enige wettelijke voorwaarde is dat het redelijk is, maar dat is arbitrair.

Bij leveringen aan consumenten is een betalingstermijn van 14 dagen gebruikelijk. Betaalt iemand niet dan moet hij schriftelijk en kosteloos worden aangemaand dit binnen 14 dagen alsnog te doen. Blijft de betaling ook nu uit, dan mag een bedrijf de factuur overdragen aan een incassobureau.

Levert u aan bedrijven, dan is de betalingstermijn wettelijk vastgesteld op 30 dagen. Eventueel kunt u dit contractueel – en met wederzijdse toestemming – verhogen naar maximaal 60 dagen.

De bindende betalingstermijn voor leveringen aan overheden is 30 dagen.

STAP 2. ZORG VOOR CORRECTE ALGEMENE VOORWAARDEN

Correcte algemene voorwaarden kunnen een hoop narigheid voorkomen. Met de opname van uw voorwaarden in de offerte en opdrachtovereenkomst versterkt u bovendien uw positie.

PUNTEN DIE U IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN WILT OPNEMEN ZIJN:

- Wat zijn de gevolgen voor debiteuren die niet betalen?
- Wat zijn de consequenties bij meer- of minderwerk?
- Wat is de leveringstermijn?
- Wie draait er voor de kosten op bij te late levering?
- Op welke rentevergoeding wordt aanspraak gemaakt bij niet tijdige betaling?
- U blijft eigenaar van de geleverde goederen tot dat er is betaald (eigendomsvoorbehoud).
- Eventuele klachten over de geleverde prestatie dienen binnen bepaalde termijn gemeld te worden.
- Uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid.
- Bij eventuele geschillen: wie is bevoegd om daarover te oordelen?

Hanteert u geen algemene voorwaarden, dan kunt u verwijzen naar de voorwaarden van de branche waarin u werkzaam bent, maar let wel op. Vaak zijn deze voorwaarden incompleet, verouderd, of te algemeen wat kan leiden tot klachten. En let er ook op dat voorwaarden alleen van toepassing zijn als u deze met de andere partij bent overeengekomen. En dat u de andere partij zo mogelijk bij het aangaan van de overeenkomst een exemplaar van de voorwaarden heeft overhandigd.

Wilt u op maat gemaakte algemene Voorwaarden als basis van een gezonde zakelijke samenwerking, laat ze dan nakijken of opstellen door een specialist als Te Biesbeek Advocaten. Het kan u een hoop gedoe besparen.

Tip. Overhandig de algemene voorwaarden voordat de overeenkomst tot stand komt. Zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn.

STAP 3. ZORG VOOR EEN GOEDE OPDRACHTBEVESTIGING

In een opdrachtbevestiging legt u vast de met de opdrachtgever gemaakte afspraken. De bevestiging waarin u aan opdrachtgever verklaart dat u in zijn opdracht en voor zijn rekening werkzaamheden of diensten zult verrichten. Een mondelinge overeenkomst is rechtsgeldig, maar bij voorkeur sluit u de overeenkomst schriftelijk en bevat de overeenkomst in elk geval punten als:

- De naam van beide partijen
- Omschrijvingen van de werkzaamheden
- De verplichtingen van de opdrachtgever
- De betalingstermijn
- Vergoedingen en gehanteerde BTW-percentages
- Afspraken over gemaakte onkosten, aansprakelijkheid en verzekeringen
- Vrijwaringen van beide partijen
- Duur van de werkzaamheden

Mocht het tot een conflict komen, dan staat u sterker met een schriftelijke overeenkomst, dus stel hem op en laat hem ondertekenen. Voor een andere partij is het veel gemakkelijker om de geleverde prestatie en of de berekende prijs ter discussie te stellen als een schriftelijke overeenkomst ontbreekt.

STAP 4. WEET MET WIE U IN ZEE GAAT

Met Algemene Voorwaarden en een schriftelijke overeenkomst wapent u zich tegen klachten, conflicten en meningsverschillen. Maar hoe voorkomt u dat u met dubieuze afnemers in zee gaat? Goed onderzoek en gezond verstand zijn het devies, en deze tips helpen u daarbij.

- ✓ Vraag u af hoe een klant bij u komt. Is hij verwezen door een bekende, of kent u de ander helemaal niet?
- ✓ Google eens op zijn of haar naam. Het is een kleine moeite met soms verrassende uitkomsten.
- ✓ Bespreek tijdens het verkoopgesprek de Algemene Voorwaarden en de betalingstermijn.
- ✓ Controleer via het Handelsregister van de Kamer van Koophandel of de klant staat ingeschreven.
- ✓ Er zijn diverse kredietwaardigheidsbureaus, die betaling inzicht geven in de financiële situatie van een onderneming. De bekendste is Graydon.
- ✓ Wees zakelijk en breng slecht betalende klanten in kaart. Vraag hen bij een volgende bestelling eventueel om een voorschot of verkort de betalingstermijn.
- ✓ Let op alarmsignalen. Wil een klant opeens heel veel afnemen, of juist opvallend weinig? Wees dan op uw hoede en negeer uw gevoel niet.
- ✓ Waar komt een klant vandaan? Mega-orders uit verre oorden klinken verleidelijk, maar kunnen verdacht zijn. Onderzoek de opdrachtgever goed en staat u niet blind op de voorgespiegelde inkomsten.

STAP 5. BEWAAK UW DEBITEUREN CONSTANT

Inkomsten zijn de levensader van uw onderneming en het is van het grootste belang dat ze op tijd binnenkomen. Zit hier dus bovenop en reserveer tijd voor uw administratie. Stuur facturen direct op en noteer de betalingstermijn. Overschrijdt iemand deze, wacht dan niet met het ondernemen van actie en stuur een herinnering. Zijn er klachten, neem deze dan altijd serieus en reageer direct. Ze zijn vaak de opmaat naar betalingsproblemen.

Benader uw debiteuren altijd positief en probeer standaardmails of brieven zoveel mogelijk te voorkomen. Zo voorkomt u het gevoel bij afnemers dat ze een nummertje zijn. Is de uiterste betalingstermijn verstreken, neem dan eerst telefonisch contact op voor u verdere stappen onderneemt. Ga niet in op argumenten waarom de rekening niet betaald is, maar zoek een oplossing. Maakt u een nieuwe betalingsafpraak, bevestig deze dan meteen schriftelijk, per brief of e-mail.

Stel ook voor uzelf een duidelijke planning op binnen welke termijn u herinneringen verstuurt, en houd u daaraan. Is de termijn verlopen? Stuur dan direct een aanmaning of bel de debiteur. Als mensen merken dat ze te laat kunnen betalen zal een aantal van hen dat ook doen.

Wijs de debiteur in de aanmaning op de consequenties van het niet betalen van de rekening, zoals het inschakelen van een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. Attendeer hem op de Algemene Voorwaarden en breng rente- en incassokosten in rekening. Stuur de aanmaning aangetekend, zodat ontvangst verzekerd is.

TIPS VOOR HET VERSNELLEN VAN BETALINGEN

Maak het de klant zo makkelijk mogelijk om de factuur te voldoen. Let daarbij op punten als:

- Naam, adres en datum op de factuur
- Duidelijke specificaties van geleverde diensten
- De leverdatum
- Prijs ex- en inclusief BTW
- Uw IBAN-rekeningnummer
- Eventueel een intern projectnummer, mocht de klant dit gebruiken

Zorg ook dat u weet welke medewerker of afdeling de factuur in behandeling neemt. Zo komt hij direct op de juiste plaats en verdwijnt hij niet onder op de stapel.

STAP 6. EEN DEBITEUR BLIJFT EEN KLANT

Het is verleidelijk om boos te worden op wanbetalers, maar dat is niet de beste reactie. Helemaal niet als u iets gedaan wilt krijgen. Blijf daarom altijd vriendelijk en doortastend. Een debiteur is tenslotte nog steeds een klant.

Treden er betalingsachterstanden op, ook al zijn ze maar klein, reageer daar dan alert op. Hetzelfde geldt voor klachten, die vaak aan de wieg staan van een zakelijk geschil. Neem ze serieus, luister naar de ander en probeer ze in alle redelijkheid op te lossen.

Overweegt u drastische maatregelen, zoals een leveringsstop, neem die beslissing dan niet in uw eentje en op basis van emoties. In het gunstigste geval voldoet de debiteur alsnog aan zijn verplichtingen en blijft hij klant. In zo'n geval kunt u wel vragen om een voorschot of een kortere betalingstermijn afspreken.

STAP 7. GEEF DE VORDERING UIT HANDEN

Blijft een debiteur, ondanks al uw inzet en goede bedoelingen, in gebreke dan zit er niets anders op dan de vordering uit handen te geven aan een incassobureau. Dit is de laatste stap in het buitengerechtelijke traject.

Veel ondernemers zien hier tegenop uit angst een klant te verliezen, maar denk ook eens aan uw eigen geloofwaardigheid. Een professioneel incassobureau doet er bovendien alles aan om het klantenverlies tot een minimum te beperken en is op de eerste plaats een intermediair, een onafhankelijke partij die zich niet laat leiden door emoties. Het schrik-effect dat ze teweegbrengen is vaak al voldoende om betaling af te dwingen of een betalingsregeling te treffen.

WANNEER SCHAKELT U EEN INCASSOBUREAU IN?

Het inschakelen van een incassobureau is voor veel ondernemers een grote stap. Wanneer schakelt u zo'n bureau in?

1. Als een debiteur niet reageert op betalingsherinneringen
2. Als een debiteur betalingstoezeggingen niet nakomt.
3. Als betalingsafspraken niet worden nagekomen.
4. Als een debiteur niet meer bereikbaar is.
5. Als een debiteur laat klaagt over de geleverde prestatie.
6. Als een debiteur elke keer nieuwe argumenten bedenkt om niet te betalen.
7. Bij een plotselinge wijziging in het betalingsgedrag van de debiteur.
8. Als u signalen bereiken waaruit blijkt dat debiteur in zwaar financieel verkeer terecht is gekomen.
9. Voor kleine vorderingen is een incassobureau de aangewezen partij

AAN WIE GEEFT U DE VORDERING UIT HANDEN?

Als u besluit de vordering ter incasso uit handen te geven, dan is het belangrijk om stil te staan bij de vraag aan welk bureau u de vordering uithanden geeft. Kies voor een bureau dat:

- Snelle en daadkrachtige maatregelen kan treffen
- Vasthoudend is
- Goed juridisch is onderlegd
- U goed informeert;
- Zich niet met een kluitje het riet in laat sturen
- Geïncasseerde gelden snel afdraagt
- Zo nodig beslag kan leggen
- Zo nodig betaling in rechte kan afdwingen;

OVER TE BIESEBEEK ADVOCATEN EN INCASSO

Deze whitepaper maakt duidelijk dat een effectief debiteurenbeleid essentieel is voor een gezonde bedrijfsvoering. Leer daarom uw klanten kennen, houd uw administratie nauwlettend in de gaten en wacht niet met het versturen van facturen en herinneringen. Wanbetaling is een van de voornaamste oorzaken van faillissementen, dus zorg ervoor dat u het geld krijgt waar u recht op heeft.

Kunt u wel wat hulp gebruiken bij het opzetten van een debiteurenbeleid of blijft een debiteur in gebreke? Neem dan vrijblijvend contact op met Te Biesebeek Advocaten en Incasso uit Zwolle. Onze medewerkers zijn juridisch specialist op elk denkbaar terrein en begeleiden u efficiënt en effectief, van zakelijke conflicten tot het incasseren van openstaande facturen. Bij het uitblijven van betaling nemen we rechtstreeks juridische stappen, én er zijn meer voordelen:

- Succesvol incasseren; vrijwel altijd snel resultaat.
- Geen extra kosten voor u: no cure, no pay
- Professionele benadering van debiteuren
- Snelle afhandeling van openstaande vorderingen
- Transparante dienstverlening
- Snelle afdracht van geinde tegoeden
- Streeft naar maximaal haalbare resultaat

Bel voor meer advies of informatie met 038 - 422 30 20 of stuur een e-mail naar info@tebiesebeek.nl